

市庁舎に関する来庁者アンケート 報告書

平成28年1月

防府市 総務部庁舎建設室

目 次

1. 調査概要	1
2. 調査結果	2
(1) 回答者の属性.....	2
(2) 交通手段	4
(3) 来庁用件	7
(4) 現庁舎での不便など.....	11
(5) 市役所に望むスペース.....	16
(6) 窓口サービス.....	20
(7) 各設問「その他」回答.....	24
(8) 自由回答	26
3. アンケート用紙	27

1. 調査概要

(1) 調査目的

現庁舎の問題点等について来庁者のアンケート調査を実施し、新庁舎建設計画の検討に当たっての基礎資料とする。

(2) 調査期間

平成27年9月7日（月）～平成27年9月14日（月）

(3) 調査方法

1号館・4号館などの窓口でのアンケート用紙の配付及び4号館1階ロビーでの調査員の聞き取りによるアンケート調査を実施した。

(4) 回答数

509人

(5) 集計などについて

- ・割合は、小数点第2位を四捨五入した。そのため、合計数値が100%になっていない場合がある。
- ・「Q3. 市役所までの主な交通手段は何ですか？（いずれか1つ）」の回答で、複数回答されたものもあったが、それも含めて集計した。
- ・次の設問では、あてはまる選択肢を3つまでとしているが、3つ以上回答されたものもあったが、それも含めて集計した。
 - 「Q5. 市役所に来られて、困ったことや不便に感じたことはありますか？」
 - 「Q6. 市役所であれば良いと思うスペースなどはありますか？」
 - 「Q7. 窓口サービスに期待することは何ですか？」
- ・Q4からQ7までの「その他（ ）」の回答内容は、p24～25にまとめた。回答のうち記載された内容から、選択肢に当てはまると考えられるものは、その選択肢の中に含めて集計した。
- ・集計表の見出しで、回答選択肢の表示を本来の意味を損なわない程度に省略したものがある。

2. 調査結果

(1) 回答者の属性

① 性別

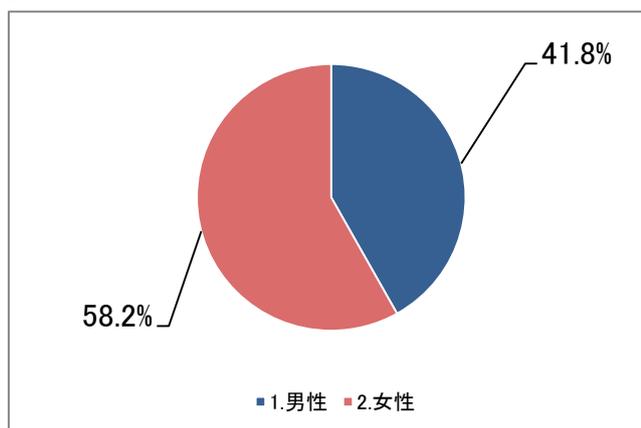
「Q1. あなたの性別をお答えください。」を集計。

・男性に比べて女性の回答者が若干多い。

[表 1 性別]

Q1.性別	回答数	割合(%)
1.男性	213	41.8
2.女性	296	58.2
合計	509	100

[図 1 性別]



n=509

② 年齢

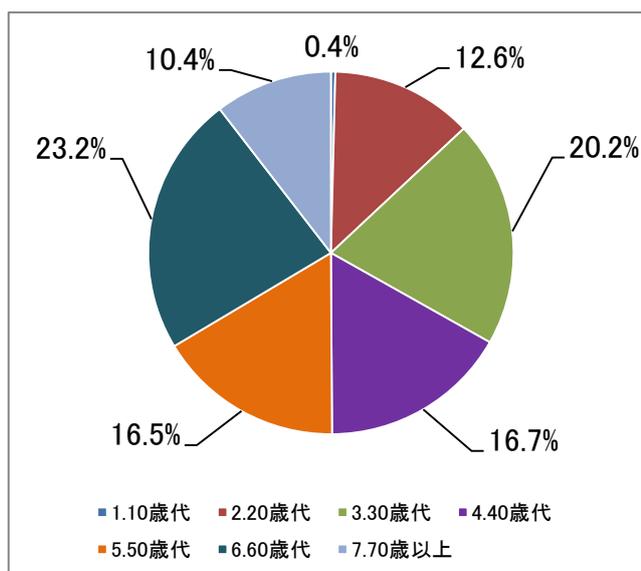
「Q2. あなたの年齢をお答えください。」を集計。

・10歳代の回答は少なかったが、それ以外の年齢層の回答者数はバランスがとれている。

[表 2 年齢別]

Q2.年齢	回答数	割合(%)
1.10歳代	2	0.4
2.20歳代	64	12.6
3.30歳代	103	20.2
4.40歳代	85	16.7
5.50歳代	84	16.5
6.60歳代	118	23.2
7.70歳以上	53	10.4
合計	509	100

[図 2 年齢別]



n=509

③ 年齢×性別

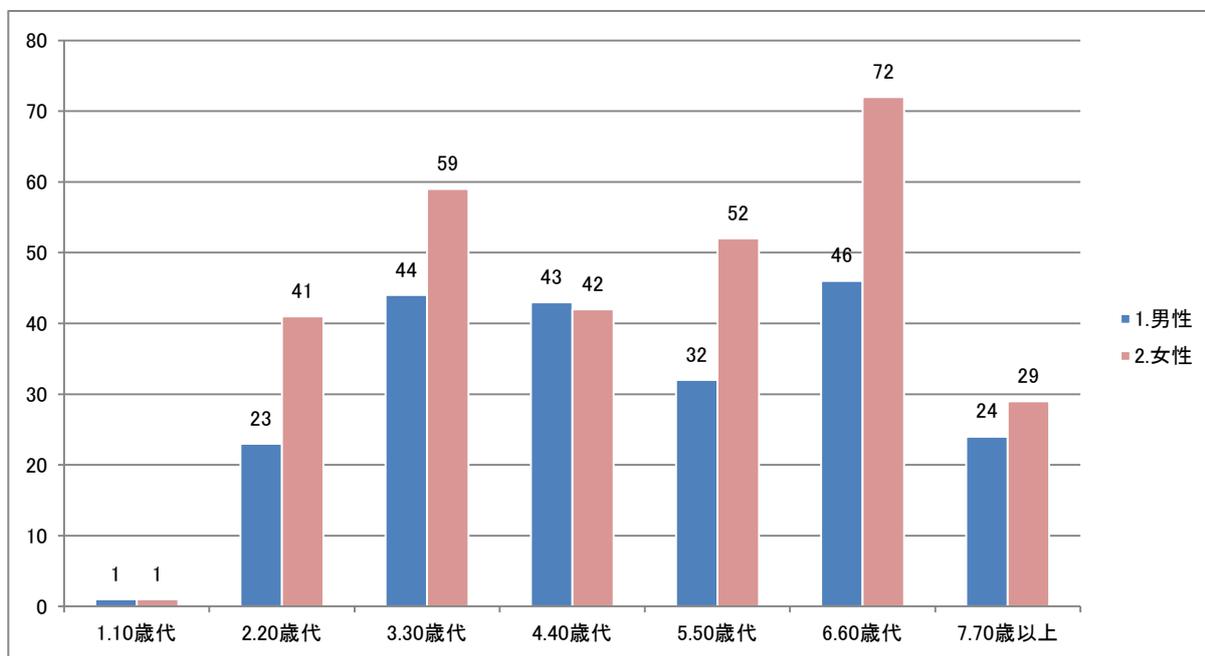
「Q1. あなたの性別をお答えください。」「Q2. あなたの年齢をお答えください。」を併せて集計。

・10歳代と40歳代を除き、男性に比べて女性の回答者が多い。

[表3 年齢×性別]

Q2. 年齢	Q1. 性別				合計	
	1. 男性		2. 女性			
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
1. 10歳代	1	0.5	1	0.3	2	0.4
2. 20歳代	23	10.8	41	13.9	64	12.6
3. 30歳代	44	20.7	59	19.9	103	20.2
4. 40歳代	43	20.2	42	14.2	85	16.7
5. 50歳代	32	15.0	52	17.6	84	16.5
6. 60歳代	46	21.6	72	24.3	118	23.2
7. 70歳以上	24	11.3	29	9.8	53	10.4
合計	213	100	296	100	509	100

[図3 年齢×性別]



n=509

(2) 交通手段

① 交通手段

「Q3. 市役所までの主な交通手段は何ですか？（いずれか一つ）」を集計。

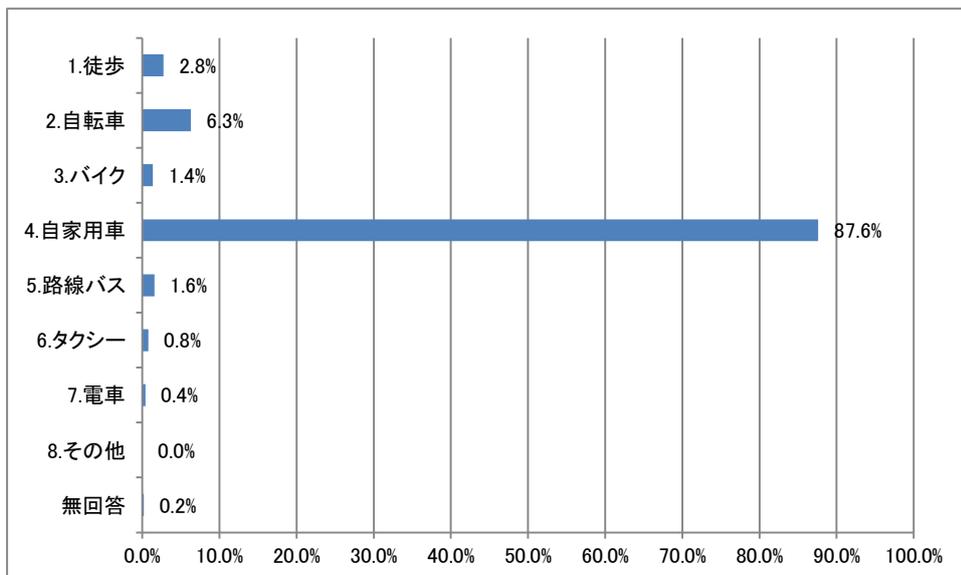
・「自家用車」で訪れる人が約9割と圧倒的に多数を占める。次に「自転車」、「徒歩」、「路線バス」と続くが、いずれも1割に満たない。

[表4 交通手段]

Q3. 交通手段	回答数	比率(%)
1. 徒歩	14	2.8
2. 自転車	32	6.3
3. バイク	7	1.4
4. 自家用車	446	87.6
5. 路線バス	8	1.6
6. タクシー	4	0.8
7. 電車	2	0.4
8. その他	0	0.0
無回答	1	0.2
回答数合計	514	-
回答者数(n)	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図4 交通手段] (複数回答)



n=509

② 年齢別集計

「Q3. 市役所までの主な交通手段は何ですか？（いずれか一つ）」を年齢別に集計。

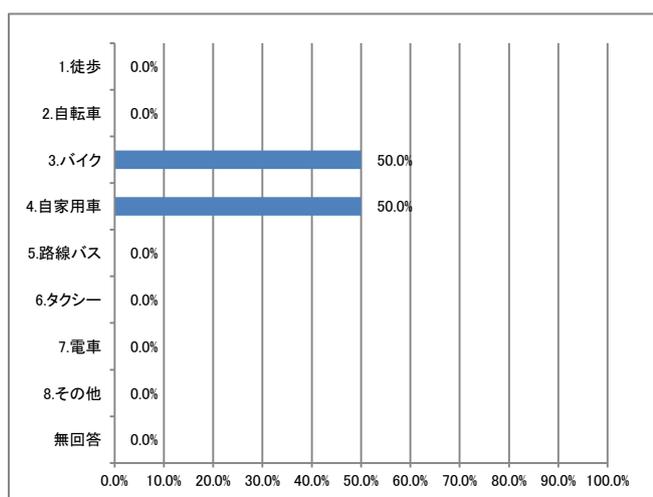
- ・全ての年齢層において「自家用車」で訪れる人が非常に多い。
- ・「自家用車」以外の回答では、20歳代・60歳代・70歳以上のそれぞれの年齢層で約1割が「自転車」を利用している。

[表5 年齢別交通手段]

Q3. 交通手段	Q2. 年齢														合計	
	1. 10歳代		2. 20歳代		3. 30歳代		4. 40歳代		5. 50歳代		6. 60歳代		7. 70歳以上			
	回 答 数	比 率 (%)														
1. 徒歩	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	3	3.6	6	5.1	4	7.5	14	2.8
2. 自転車	-	0.0	6	9.4	5	4.9	2	2.4	3	3.6	11	9.3	5	9.4	32	6.3
3. バイク	1	50.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	1	1.2	4	3.4	-	0.0	7	1.4
4. 自家用車	1	50.0	57	89.1	98	95.1	80	94.1	77	91.7	91	77.1	42	79.2	446	87.6
5. 路線バス	-	0.0	1	1.6	-	0.0	-	0.0	1	1.2	5	4.2	1	1.9	8	1.6
6. タクシー	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	3	2.5	1	1.9	4	0.8
7. 電車	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	1	0.8	-	0.0	2	0.4
8. その他	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0
無回答	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	0.2
回答数合計	2	-	64	-	103	-	85	-	86	-	121	-	53	-	514	-
回答者数(n)	2	-	64	-	103	-	85	-	84	-	118	-	53	-	509	-

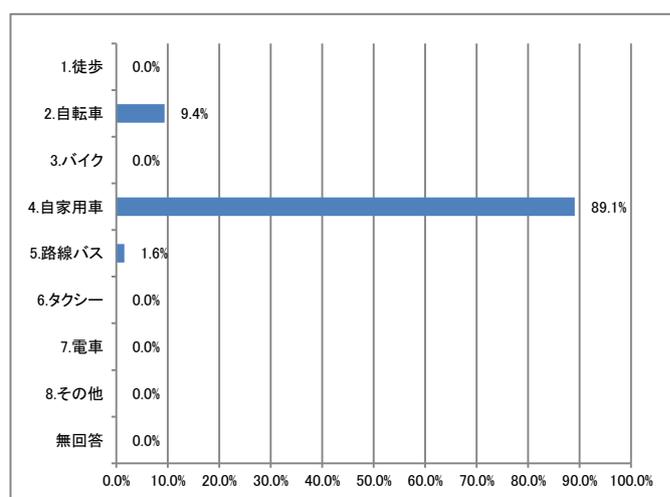
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図5 交通手段（10歳代）]（複数回答）



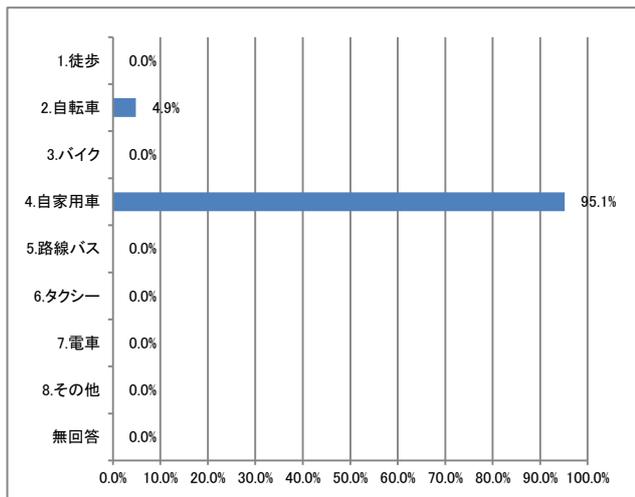
n=2

[図6 交通手段（20歳代）]（複数回答）



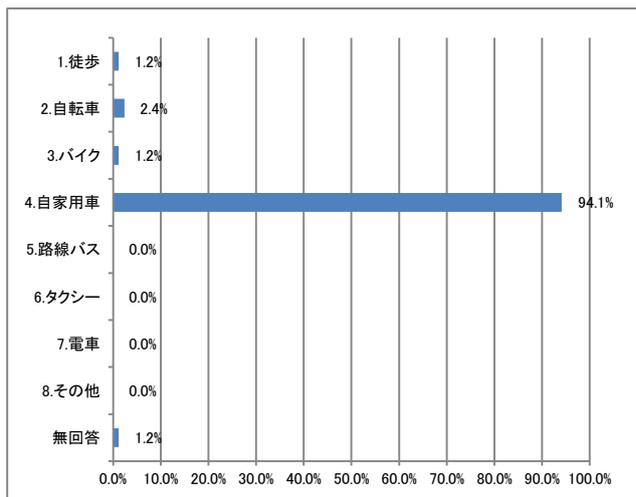
n=64

[図7 交通手段 (30歳代)] (複数回答)



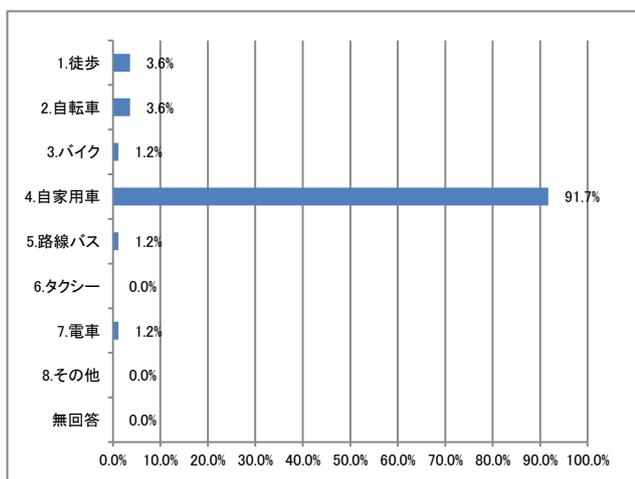
n=103

[図8 交通手段 (40歳代)] (複数回答)



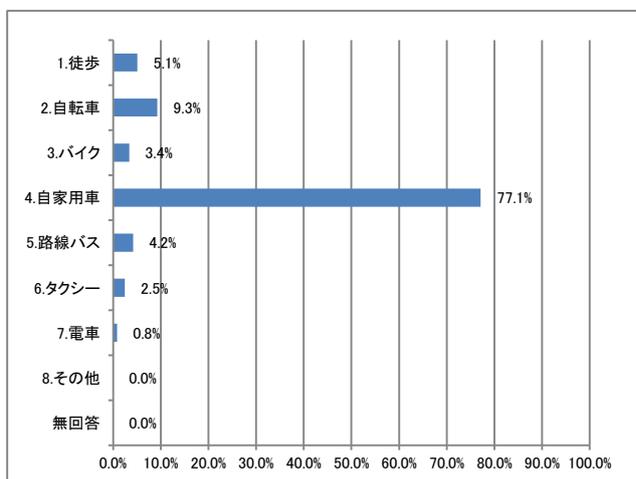
n=85

[図9 交通手段 (50歳代)] (複数回答)



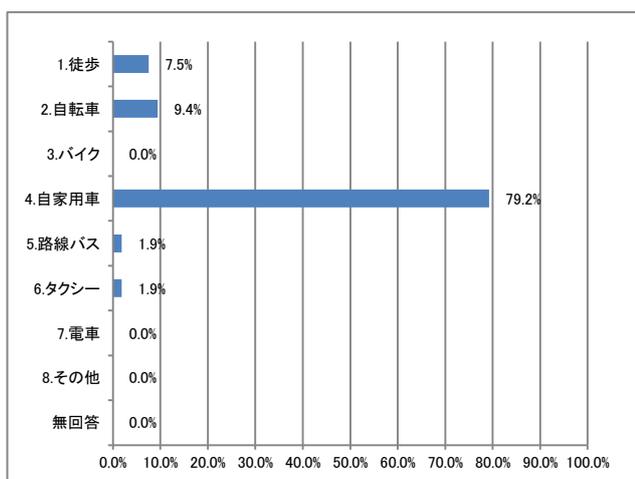
n=84

[図10 交通手段 (60歳代)] (複数回答)



n=118

[図11 交通手段 (70歳以上)] (複数回答)



n=53

(3) 来庁用件

① 来庁用件

「Q4. 市役所に来られた用件は何ですか？（あてはまるものすべて）」を集計。

・「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」の比率が6割を超えており、続いて「子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること」が2割を超えている。

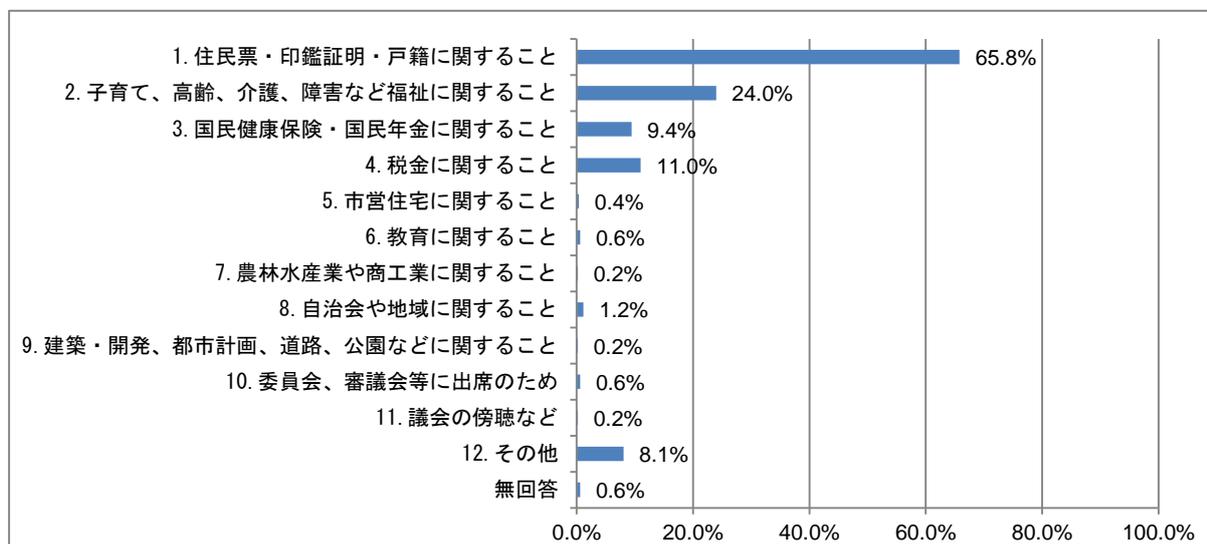
・「その他」の内訳としては、「パスポート申請」が主なものである。

[表 6 来庁用件]

Q4. 来庁用件	回答数	比率(%)
1. 住民票・印鑑証明・戸籍に関すること	335	65.8
2. 子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること	122	24.0
3. 国民健康保険・国民年金に関すること	48	9.4
4. 税金に関すること	56	11.0
5. 市営住宅に関すること	2	0.4
6. 教育に関すること	3	0.6
7. 農林水産業や商工業に関すること	1	0.2
8. 自治会や地域に関すること	6	1.2
9. 建築・開発、都市計画、道路、公園などに関すること	1	0.2
10. 委員会、審議会等に出席のため	3	0.6
11. 議会の傍聴など	1	0.2
12. その他	41	8.1
無回答	3	0.6
回答数合計	622	-
回答者数(n)	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 12 来庁用件] (複数回答)



② 性別・年齢別集計

「Q4. 市役所に来られた用件は何ですか？（あてはまるものすべて）」を性別・年齢別に集計。

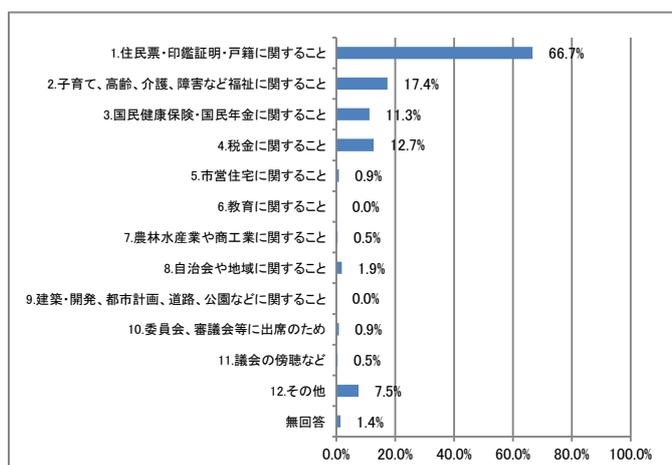
- ・性別・年齢別ともに「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」の比率が6割を超えている。
- ・年齢別で比較すると、20歳代～40歳代・70歳以上では「子育て、高齢、介護、障害などの福祉に関すること」、50歳代では「税金に関すること」、60歳代では「国民健康保険・国民年金に関すること」の比率が比較的高い。

[表7 性別 来庁用件]

Q4. 来庁用件	Q1. 性別				合計	
	1. 男性		2. 女性		回答数	比率(%)
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)		
1. 住民票・印鑑証明・戸籍に関すること	142	66.7	193	65.2	335	65.8
2. 子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること	37	17.4	85	28.7	122	24.0
3. 国民健康保険・国民年金に関すること	24	11.3	24	8.1	48	9.4
4. 税金に関すること	27	12.7	29	9.8	56	11.0
5. 市営住宅に関すること	2	0.9	-	0.0	2	0.4
6. 教育に関すること	-	0.0	3	1.0	3	0.6
7. 農林水産業や商工業に関すること	1	0.5	-	0.0	1	0.2
8. 自治会や地域に関すること	4	1.9	2	0.7	6	1.2
9. 建築・開発、都市計画、道路、公園などに関すること	-	0.0	1	0.3	1	0.2
10. 委員会、審議会等に出席のため	2	0.9	1	0.3	3	0.6
11. 議会の傍聴など	1	0.5	-	0.0	1	0.2
12. その他	16	7.5	25	8.4	41	8.1
無回答	3	1.4	-	0.0	3	0.6
回答数合計	259	-	363	-	622	-
回答者数(n)	213	-	296	-	509	-

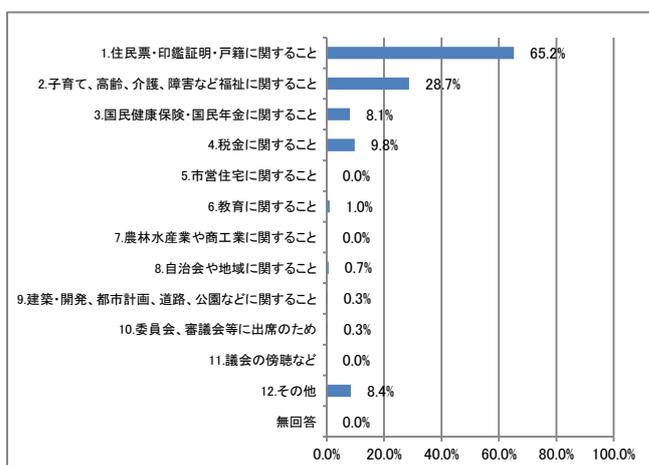
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図13 来庁用件（男性）]（複数回答）



n=213

[図14 来庁用件（女性）]（複数回答）



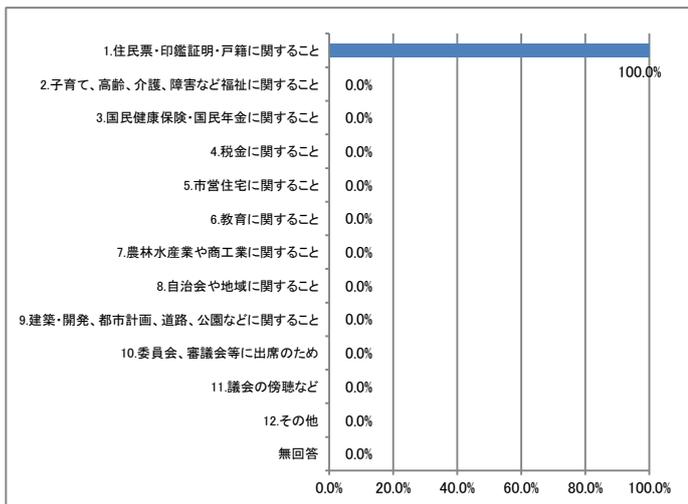
n=296

[表 8 年齢別 来庁用件]

Q4.来庁用件	Q2. 年齢														合計	
	1.10 歳代		2.20 歳代		3.30 歳代		4.40 歳代		5.50 歳代		6.60 歳代		7.70 歳以上			
	回 答 数	比 率 (%)														
1.住民票など	2	100.0	46	71.9	64	62.1	58	68.2	54	64.3	84	71.2	27	50.9	335	65.8
2.子育て・福祉	-	0.0	15	23.4	39	37.9	16	18.8	17	20.2	18	15.3	17	32.1	122	24.0
3.健康保険・年金	-	0.0	2	3.1	5	4.9	3	3.5	10	11.9	22	18.6	6	11.3	48	9.4
4.税金	-	0.0	5	7.8	5	4.9	9	10.6	19	22.6	12	10.2	6	11.3	56	11.0
5.市営住宅	-	0.0	-	0.0	2	1.9	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	2	0.4
6.教育	-	0.0	1	1.6	1	1.0	1	1.2	-	0.0	-	0.0	-	0.0	3	0.6
7.農林水産・商工業	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.9	1	0.2
8.自治会	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	-	0.0	4	3.4	1	1.9	6	1.2
9.建築・開発など	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	0.2
10.委員会、審議会	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	-	0.0	1	0.8	1	1.9	3	0.6
11.議会傍聴	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.9	1	0.2
12.その他	-	0.0	4	6.3	6	5.8	5	5.9	7	8.3	12	10.2	7	13.2	41	8.1
無回答	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	1.2	-	0.0	1	0.8	1	1.9	3	0.6
回答数合計	2	-	73	-	122	-	96	-	107	-	154	-	68	-	622	-
回答者数(n)	2	-	64	-	103	-	85	-	84	-	118	-	53	-	509	-

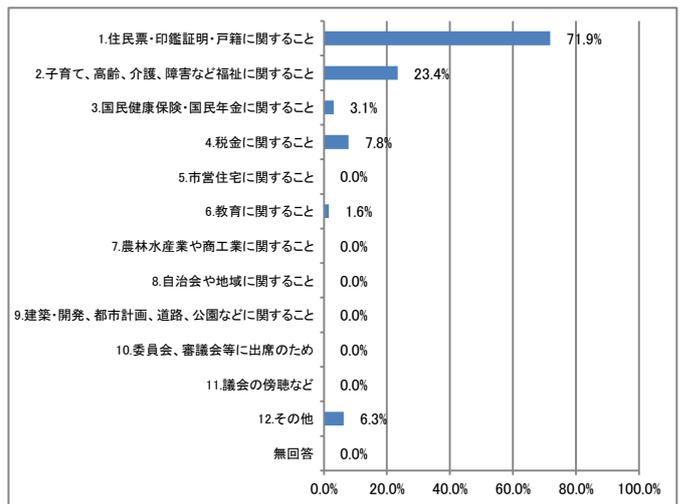
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 15 来庁用件 (10 歳代)] (複数回答)



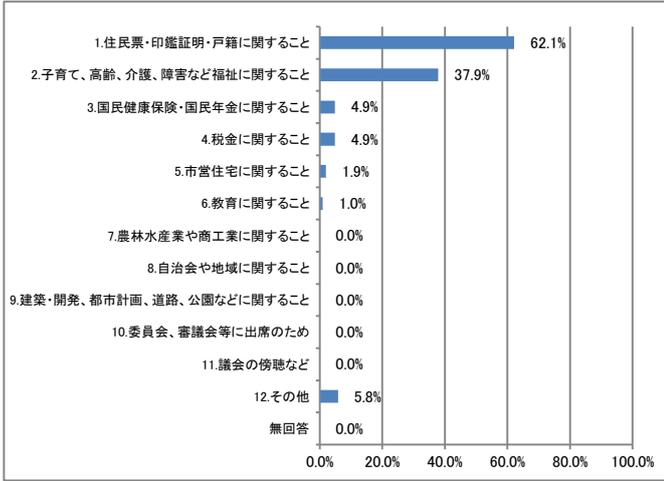
n=2

[図 16 来庁用件 (20 歳代)] (複数回答)



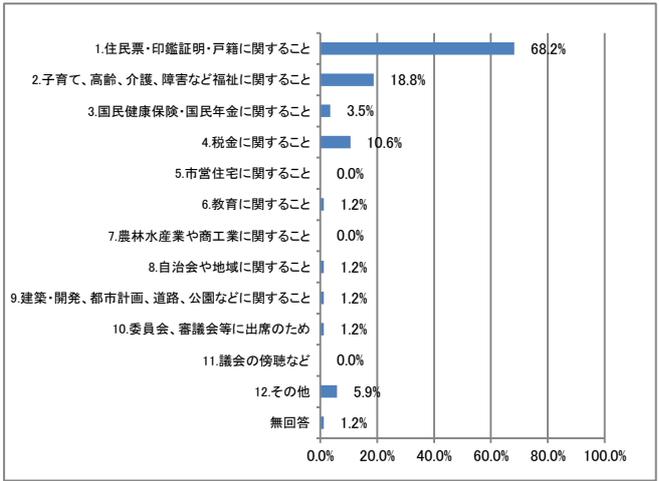
n=64

[図 17 来庁用件 (30 歳代)] (複数回答)



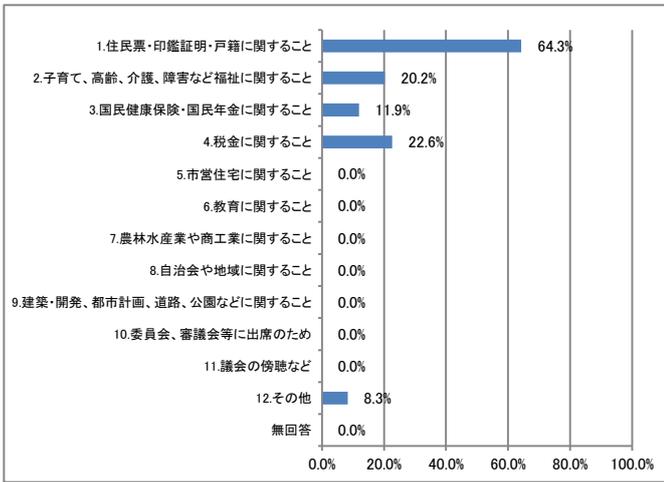
n=103

[図 18 来庁用件 (40 歳代)] (複数回答)



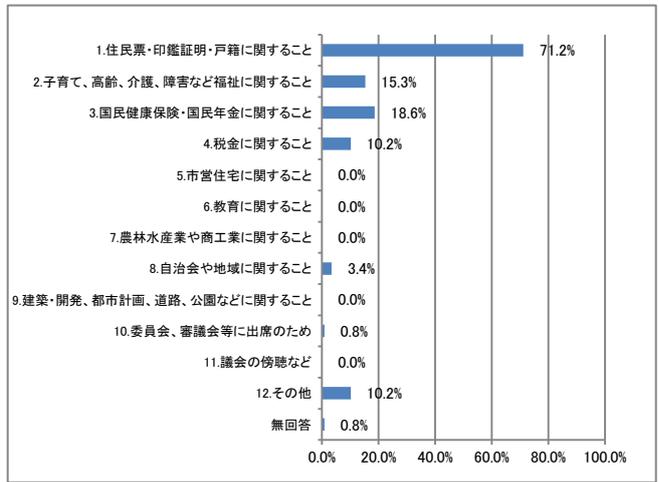
n=85

[図 19 来庁用件 (50 歳代)] (複数回答)



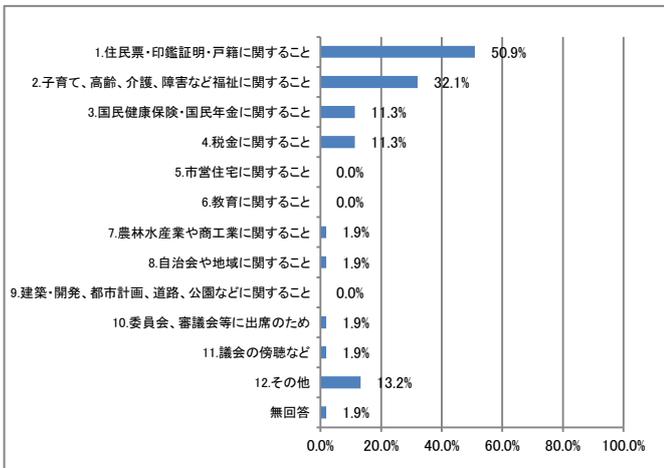
n=84

[図 20 来庁用件 (60 歳代)] (複数回答)



n=118

[図 21 来庁用件 (70 歳以上)] (複数回答)



n=53

(4) 現庁舎での不便など

① 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと

「Q5. 市役所に来られて、困ったことや不便に感じたことはありますか？(あてはまるもの3つまで)」を集計。

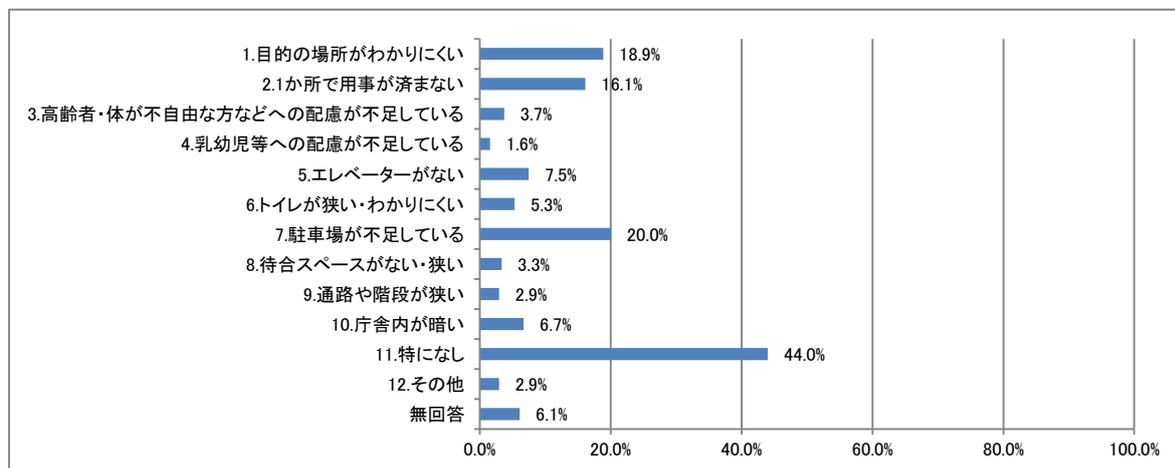
- ・「特になし」の比率が4割を占めている。
- ・困ったことや不便に感じたことは、「駐車場が不足している」、「目的の場所がわかりにくい」、「1か所で用事が済まない」の順で回答が多く、それぞれの比率は2割程度を占めている。

[表9 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと]

Q5.現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと	回答数	比率(%)
1.目的の場所がわかりにくい	96	18.9
2.1か所で用事が済まない	82	16.1
3.高齢者・体が不自由な方などへの配慮が不足している	19	3.7
4.乳幼児等への配慮が不足している	8	1.6
5.エレベーターがない	38	7.5
6.トイレが狭い・わかりにくい	27	5.3
7.駐車場が不足している	102	20.0
8.待合スペースがない・狭い	17	3.3
9.通路や階段が狭い	15	2.9
10.庁舎内が暗い	34	6.7
11.特になし	224	44.0
12.その他	15	2.9
無回答	31	6.1
回答数合計	708	-
回答者数(n)	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図22 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと] (複数回答)



n=509

② 性別・年齢別集計

「Q5. 市役所に来られて、困ったことや不便に感じたことはありますか？（あてはまるもの3つまで）」を性別・年齢別に集計。

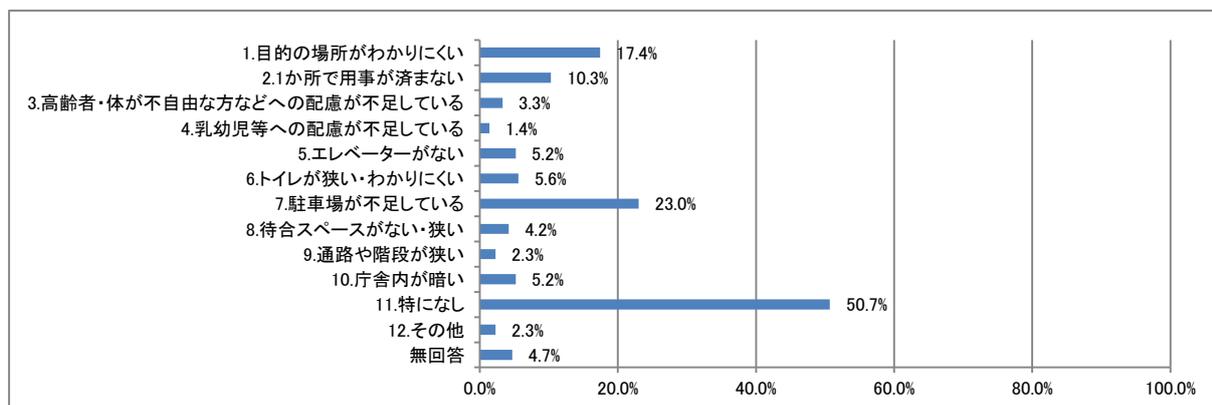
- ・性別・年齢別ともに「特になし」の比率が全体の4割～5割前後を占めている。
- ・年齢別で比較すると、20歳代から40歳代までは「目的の場所がわかりにくい」、50歳代以上では「駐車場が不足している」の比率が比較的高い。

[表 10 性別 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと]

Q5.現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと	Q1.性別				合計	
	1.男性		2.女性		回答数	比率(%)
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)		
1.目的の場所がわかりにくい	37	17.4	59	19.9	96	18.9
2.1 か所で用事が済まない	22	10.3	60	20.3	82	16.1
3.高齢者・体が不自由な方などへの配慮が不足している	7	3.3	12	4.1	19	3.7
4.乳幼児等への配慮が不足している	3	1.4	5	1.7	8	1.6
5.エレベーターがない	11	5.2	27	9.1	38	7.5
6.トイレが狭い・わかりにくい	12	5.6	15	5.1	27	5.3
7.駐車場が不足している	49	23.0	53	17.9	102	20.0
8.待合スペースがない・狭い	9	4.2	8	2.7	17	3.3
9.通路や階段が狭い	5	2.3	10	3.4	15	2.9
10.庁舎内が暗い	11	5.2	23	7.8	34	6.7
11.特になし	108	50.7	116	39.2	224	44.0
12.その他	5	2.3	10	3.4	15	2.9
無回答	10	4.7	21	7.1	31	6.1
回答数合計	289	-	419	-	708	-
回答者数(n)	213	-	296	-	509	-

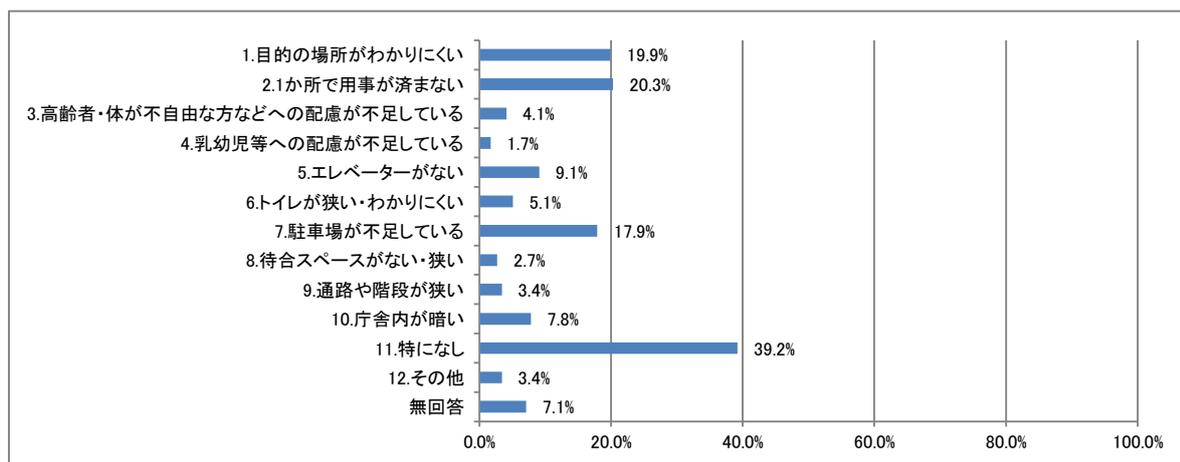
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 23 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（男性）]（複数回答）



n=213

[図 24 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（女性）]（複数回答）



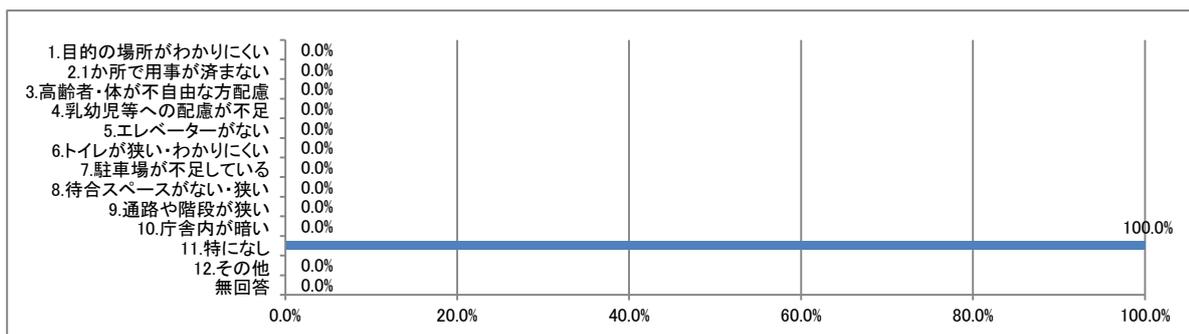
n=296

[表 11 年齢別 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと]

Q5. 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと	Q2. 年齢														合計	
	1. 10 歳代		2. 20 歳代		3. 30 歳代		4. 40 歳代		5. 50 歳代		6. 60 歳代		7. 70 歳以上			
	回 答 数	比 率 (%)														
1. 目的の場所がわかりにくい	-	0.0	15	23.4	27	26.2	19	22.4	13	15.5	16	13.6	6	11.3	96	18.9
2. 1か所で用事が済まない	-	0.0	8	12.5	26	25.2	10	11.8	10	11.9	19	16.1	9	17.0	82	16.1
3. 高齢者・体が不自由な方配慮	-	0.0	1	1.6	3	2.9	-	0.0	7	8.3	6	5.1	2	3.8	19	3.7
4. 乳幼児等への配慮が不足	-	0.0	-	0.0	2	1.9	1	1.2	2	2.4	2	1.7	1	1.9	8	1.6
5. エレベーターがない	-	0.0	-	0.0	9	8.7	6	7.1	6	7.1	11	9.3	6	11.3	38	7.5
6. トイレが狭い・わかりにくい	-	0.0	3	4.7	4	3.9	3	3.5	8	9.5	8	6.8	1	1.9	27	5.3
7. 駐車場が不足している	-	0.0	11	17.2	14	13.6	15	17.6	20	23.8	31	26.3	11	20.8	102	20.0
8. 待合スペースがない・狭い	-	0.0	-	0.0	3	2.9	-	0.0	4	4.8	8	6.8	2	3.8	17	3.3
9. 通路や階段が狭い	-	0.0	-	0.0	2	1.9	-	0.0	5	6.0	5	4.2	3	5.7	15	2.9
10. 庁舎内が暗い	-	0.0	2	3.1	10	9.7	5	5.9	7	8.3	6	5.1	4	7.5	34	6.7
11. 特になし	2	100.0	32	50.0	38	36.9	39	45.9	35	41.7	52	44.1	26	49.1	224	44.0
12. その他	-	0.0	2	3.1	5	4.9	2	2.4	3	3.6	2	1.7	1	1.9	15	2.9
無回答	-	0.0	3	4.7	8	7.8	6	7.1	4	4.8	8	6.8	2	3.8	31	6.1
回答数合計	2	-	77	-	151	-	106	-	124	-	174	-	74	-	708	-
回答者数(n)	2	-	64	-	103	-	85	-	84	-	118	-	53	-	509	-

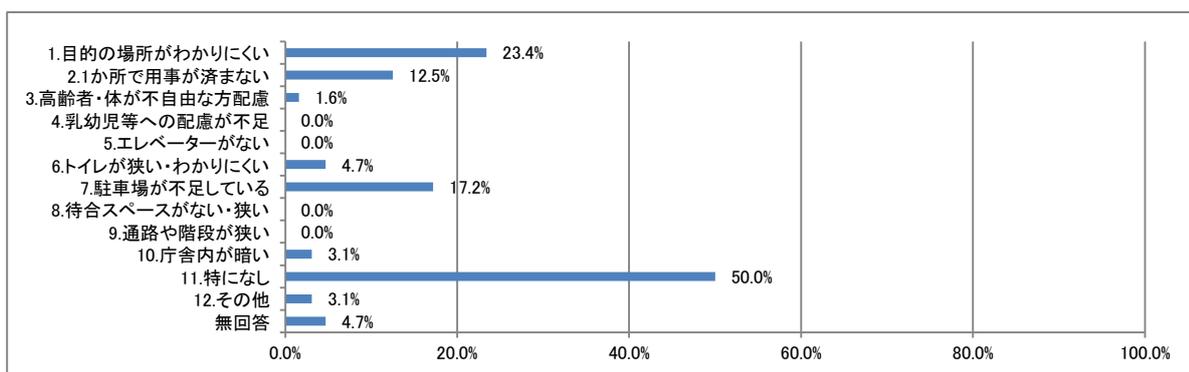
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 25 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（10 歳代）]（複数回答）



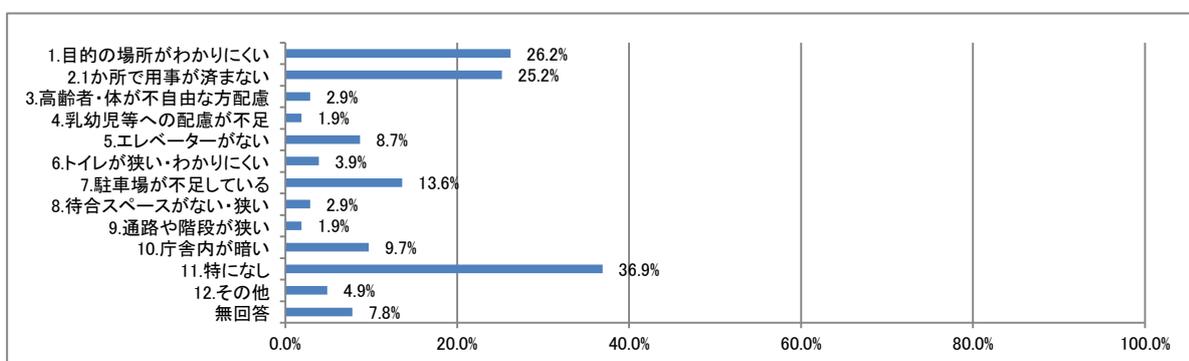
n=2

[図 26 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（20 歳代）]（複数回答）



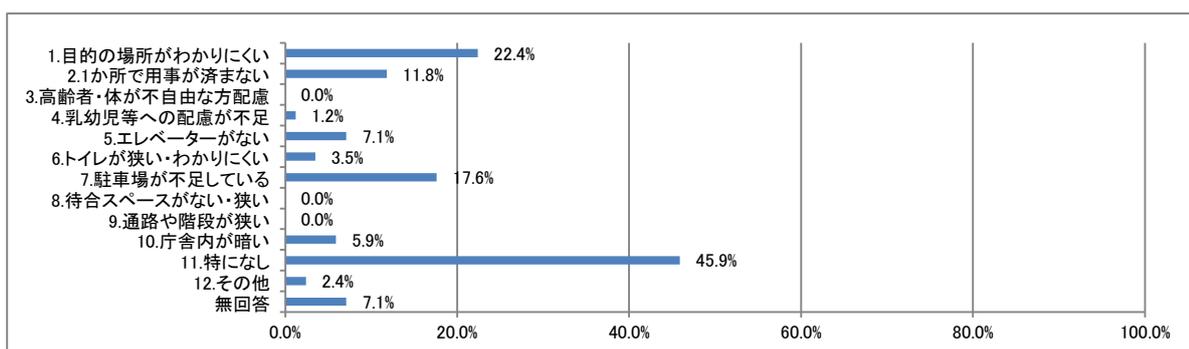
n=64

[図 27 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（30 歳代）]（複数回答）



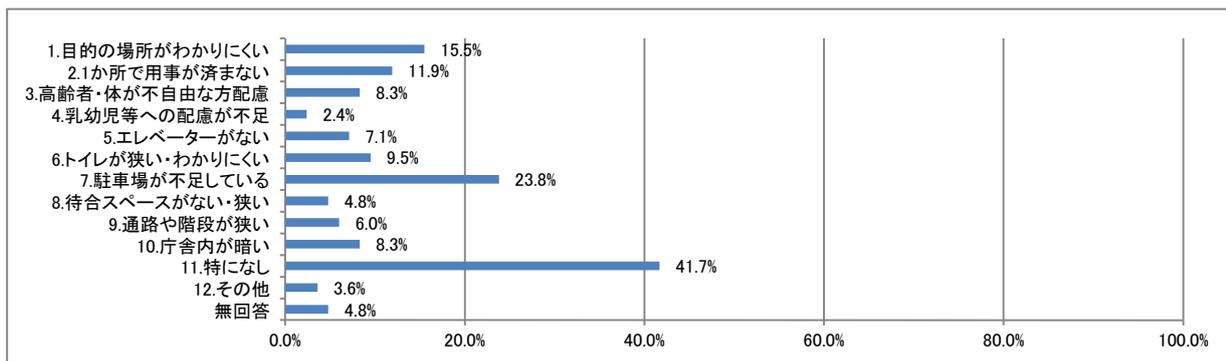
n=103

[図 28 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（40 歳代）]（複数回答）



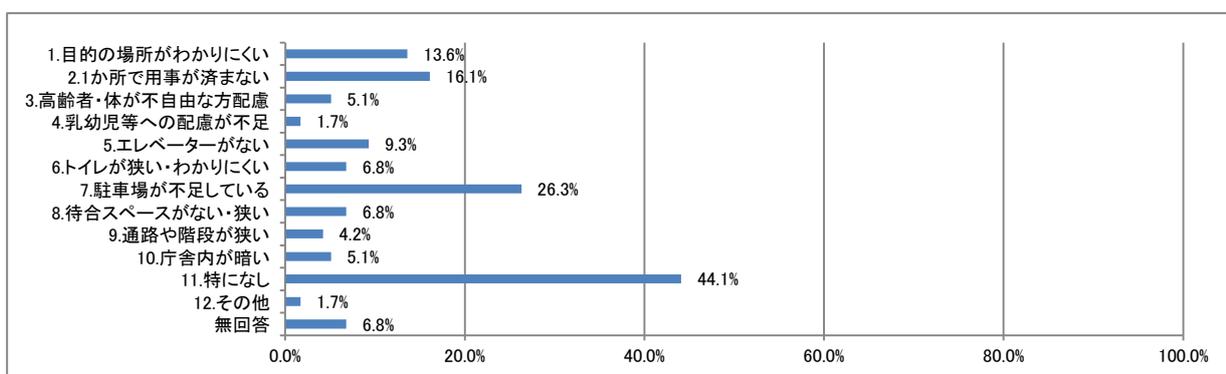
n=85

[図 29 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（50 歳代）]（複数回答）



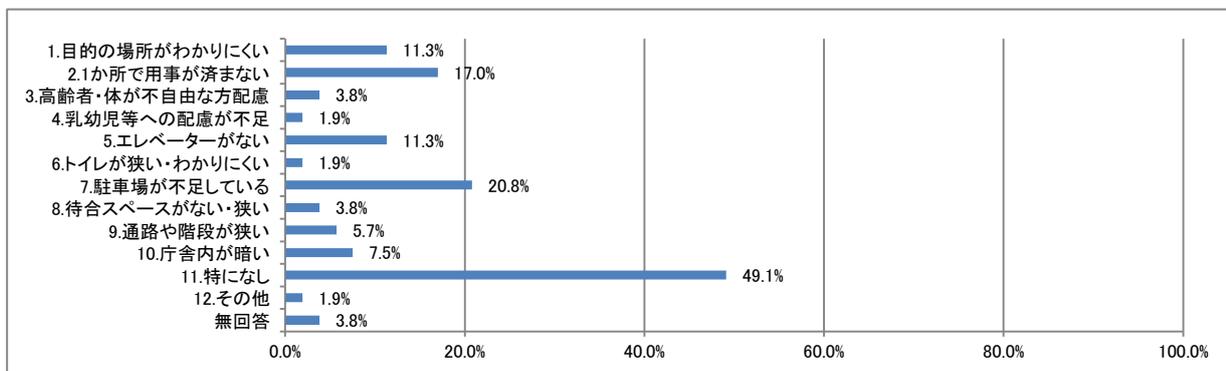
n=84

[図 30 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（60 歳代）]（複数回答）



n=118

[図 31 現庁舎で困ったこと・不便に感じたこと（70 歳以上）]（複数回答）



n=53

(5) 市役所に望むスペース

① 市役所に望むスペース

「Q6. 市役所にあれば良いと思うスペースなどがありますか？（あてはまるもの3つまで）」を集計。

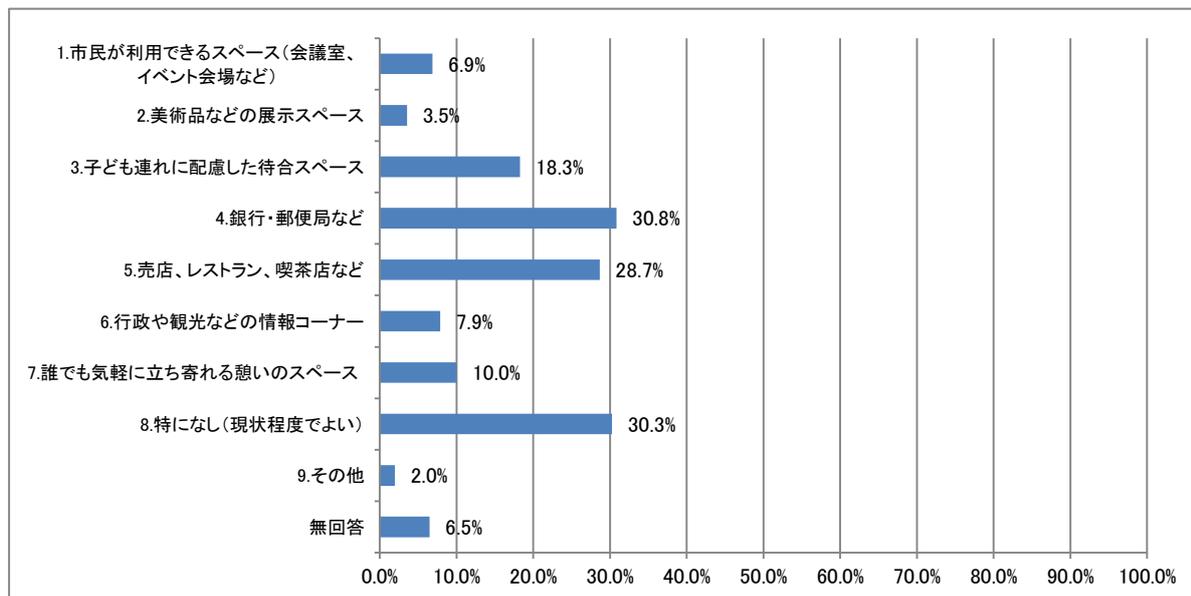
- ・「特になし(現状程度でよい)」の比率が3割を占めている。
- ・望むスペースについては、約3割が「銀行・郵便局など」、「売店、レストラン、喫茶店など」の比率がそれぞれ約3割を占め、続いて「子ども連れに配慮した待合スペース」の比率が約2割を占めている。

[表 12 市役所に望むスペース]

Q6. 市役所に望むスペース	回答数	比率(%)
1.市民が利用できるスペース(会議室、イベント会場など)	35	6.9
2.美術品などの展示スペース	18	3.5
3.子ども連れに配慮した待合スペース	93	18.3
4.銀行・郵便局など	157	30.8
5.売店、レストラン、喫茶店など	146	28.7
6.行政や観光などの情報コーナー	40	7.9
7.誰でも気軽に立ち寄れる憩いのスペース	51	10.0
8.特になし(現状程度でよい)	154	30.3
9.その他	10	2.0
無回答	33	6.5
回答数合計	737	-
回答者数(n)	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 32 市役所に望むスペース] (複数回答)



n=509

②性別・年齢別集計

「Q6. 市役所にあれば良いと思うスペースなどはありますか？(あてはまるもの3つまで)」を性別・年齢別に集計。

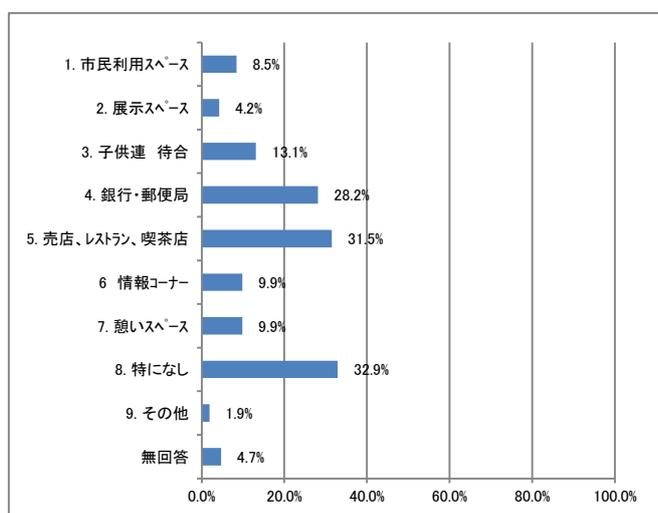
- ・性別で比較すると、「特になし(現状程度でよい)」を除いて、男女とも「銀行・郵便局など」、「売店、レストラン、喫茶店など」の比率がそれぞれ3割前後を占めている。続いて、女性では「子ども連れに配慮した待合スペース」が2割程度となっている。
- ・年齢別で比較すると、20歳代・30歳代では「子ども連れに配慮した待合スペース」の比率が比較的高い。

[表 13 性別 市役所に望むスペース]

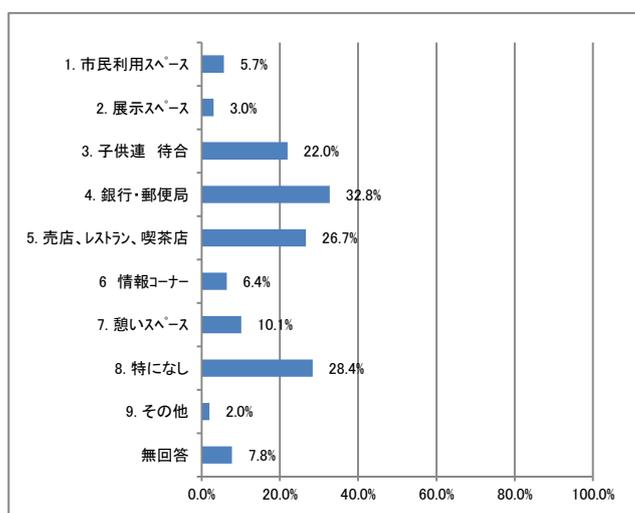
Q6. 市役所に望むスペース	Q1.性別				合計	
	1.男性		2.女性			
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
1. 市民利用スペース	18	8.5	17	5.7	35	6.9
2. 展示スペース	9	4.2	9	3.0	18	3.5
3. 子供連 待合	28	13.1	65	22.0	93	18.3
4. 銀行・郵便局	60	28.2	97	32.8	157	30.8
5. 売店、レストラン、喫茶店	67	31.5	79	26.7	146	28.7
6. 情報コーナー	21	9.9	19	6.4	40	7.9
7. 憩いスペース	21	9.9	30	10.1	51	10.0
8. 特になし	70	32.9	84	28.4	154	30.3
9. その他	4	1.9	6	2.0	10	2.0
無回答	10	4.7	23	7.8	33	6.5
回答数合計	308	-	429	-	737	-
回答者数(n)	213	-	296	-	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 33 市役所に望むスペース (男性)]
(複数回答)



[図 34 市役所に望むスペース (女性)]
(複数回答)



n=213

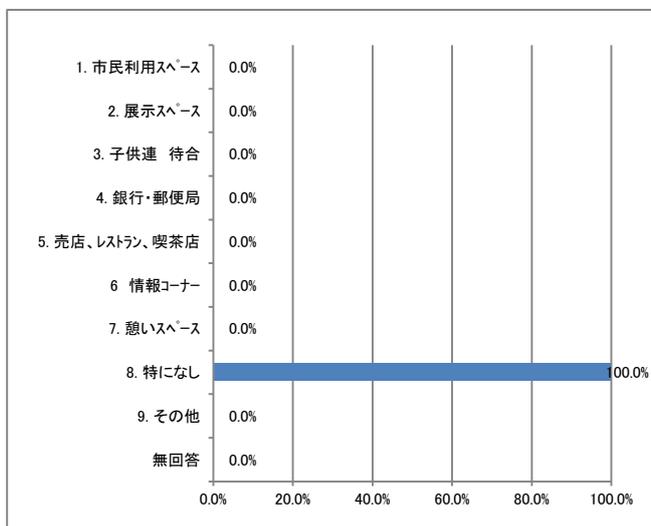
n=296

[表 14 年齢別 市役所に望むスペース]

Q6.市役所に望むスペース	Q2. 年齢														合計	
	1.10 歳代		2.20 歳代		3.30 歳代		4.40 歳代		5.50 歳代		6.60 歳代		7.70 歳以上			
	回 答 数	比 率 (%)														
1. 市民利用スペース	-	0.0	1	1.6	9	8.7	6	7.1	7	8.3	8	6.8	4	7.5	35	6.9
2. 展示スペース	-	0.0	2	3.1	-	0.0	1	1.2	5	6.0	6	5.1	4	7.5	18	3.5
3. 子供連 待合	-	0.0	19	29.7	32	31.1	14	16.5	8	9.5	17	14.4	3	5.7	93	18.3
4. 銀行・郵便局	-	0.0	12	18.8	35	34.0	31	36.5	33	39.3	35	29.7	11	20.8	157	30.8
5. 売店、レストラン、喫茶店	-	0.0	13	20.3	28	27.2	24	28.2	27	32.1	41	34.7	13	24.5	146	28.7
6. 情報コーナー	-	0.0	2	3.1	3	2.9	8	9.4	10	11.9	10	8.5	7	13.2	40	7.9
7. 憩いスペース	-	0.0	8	12.5	6	5.8	4	4.7	12	14.3	12	10.2	9	17.0	51	10.0
8. 特になし	2	100.0	26	40.6	24	23.3	22	25.9	28	33.3	37	31.4	15	28.3	154	30.3
9. その他	-	0.0	-	0.0	2	1.9	2	2.4	5	6.0	-	0.0	1	1.9	10	2.0
無回答	-	0.0	4	6.3	7	6.8	6	7.1	3	3.6	9	7.6	4	7.5	33	6.5
回答数合計	2	-	87	-	146	-	118	-	138	-	175	-	71	-	737	-
回答者数(n)	2	-	64	-	103	-	85	-	84	-	118	-	53	-	509	-

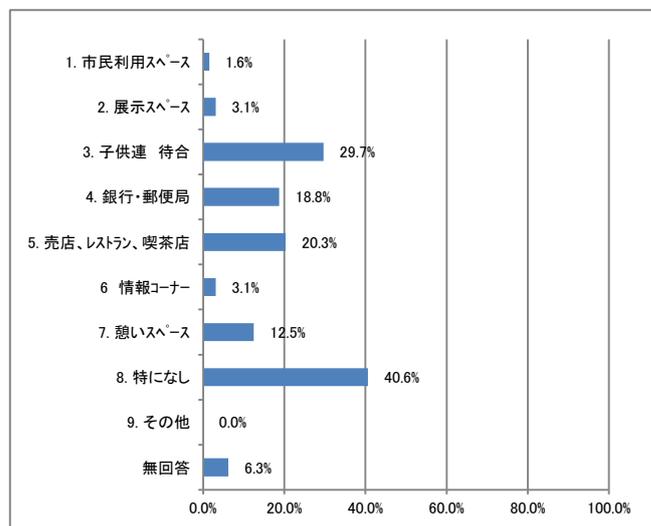
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 35 市役所に望むスペース (10 歳代)]
(複数回答)



n=2

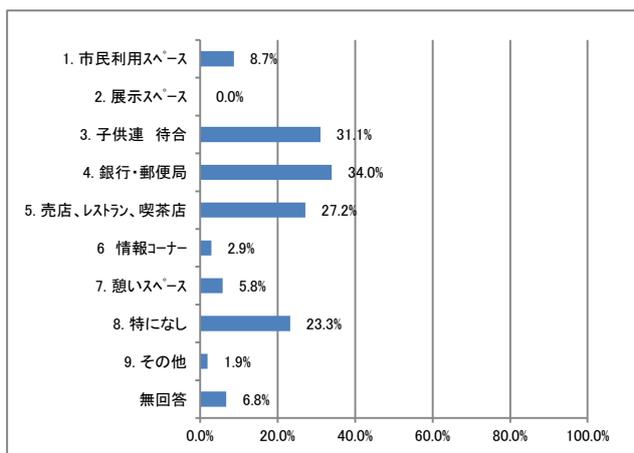
[図 36 市役所に望むスペース (20 歳代)]
(複数回答)



n=64

[図 37 市役所に望むスペース (30 歳代)]

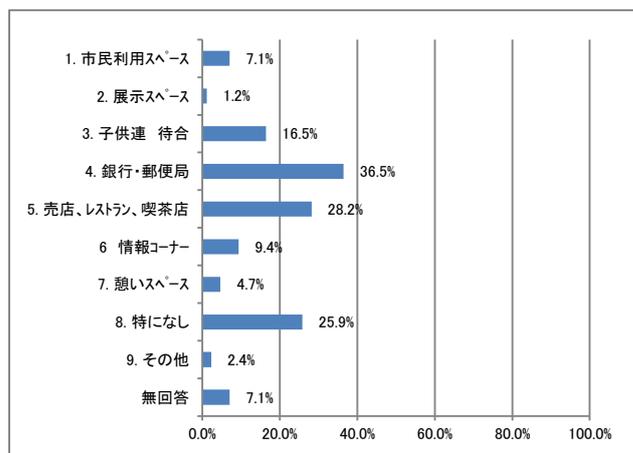
(複数回答)



n=103

[図 38 市役所に望むスペース (40 歳代)]

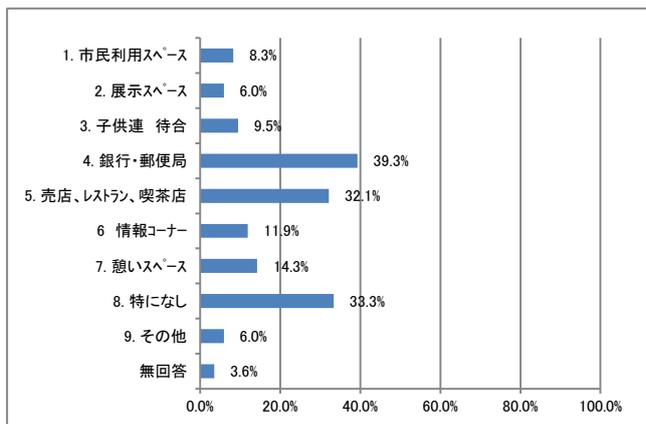
(複数回答)



n=85

[図 39 市役所に望むスペース (50 歳代)]

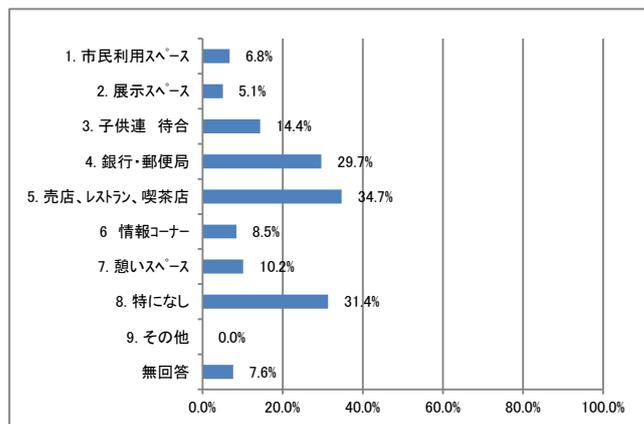
(複数回答)



n=84

[図 40 市役所に望むスペース (60 歳代)]

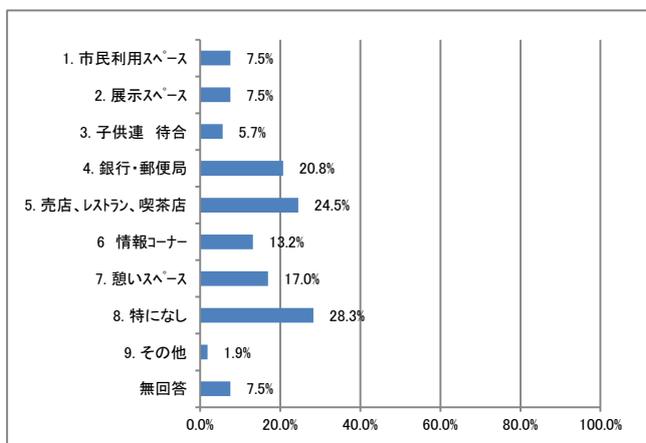
(複数回答)



n=118

[図 41 市役所に望むスペース (70 歳代)]

(複数回答)



n=53

(6) 窓口サービス

① 窓口サービスに期待すること

「Q7. 窓口サービスに期待することは何ですか？（あてはまるもの3つまで）」を集計。

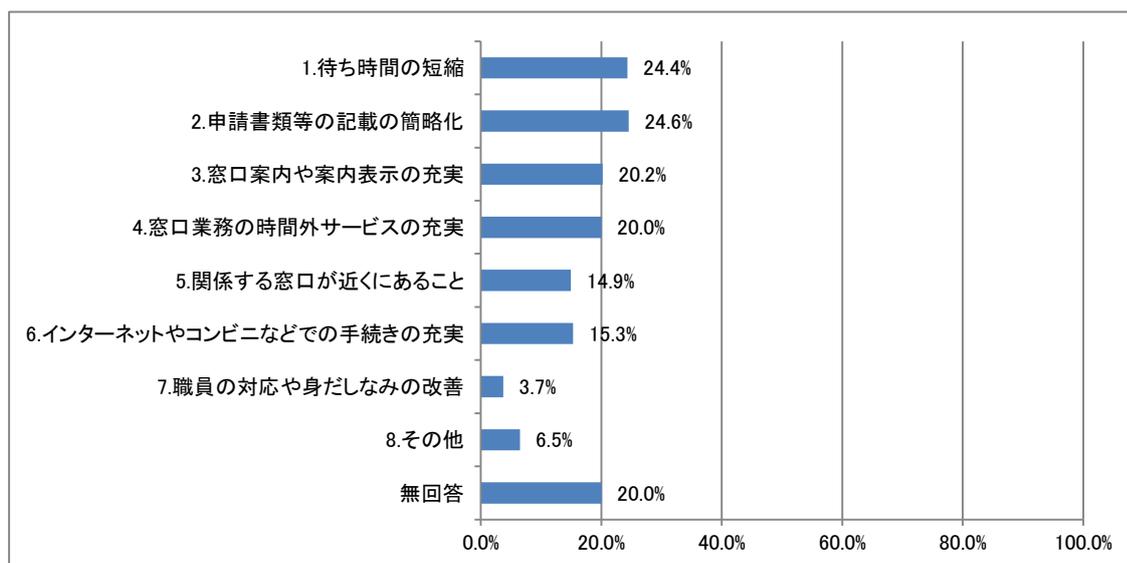
- ・「待ち時間の短縮」と「申請書類等の記載の簡略化」のそれぞれの比率が約25%を占めている。
- ・「職員の対応や身だしなみの改善」や「その他」を除くと、それぞれの比率の差は少ない。

[表 15 窓口サービスに期待すること]

Q7.窓口サービスに期待すること	回答数	比率(%)
1.待ち時間の短縮	124	24.4
2.申請書類等の記載の簡略化	125	24.6
3.窓口案内や案内表示の充実	103	20.2
4.窓口業務の時間外サービスの充実	102	20.0
5.関係する窓口が近くにあること	76	14.9
6.インターネットやコンビニなどでの手続きの充実	78	15.3
7.職員の対応や身だしなみの改善	19	3.7
8.その他	33	6.5
無回答	102	20.0
回答数合計	762	-
回答者数(n)	509	-

※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 42 窓口サービスに期待すること] (複数回答)



n=509

② 性別・年齢別集計

「Q7. 窓口サービスに期待することは何ですか? (あてはまるもの3つまで)」を性別・年齢別に集計。

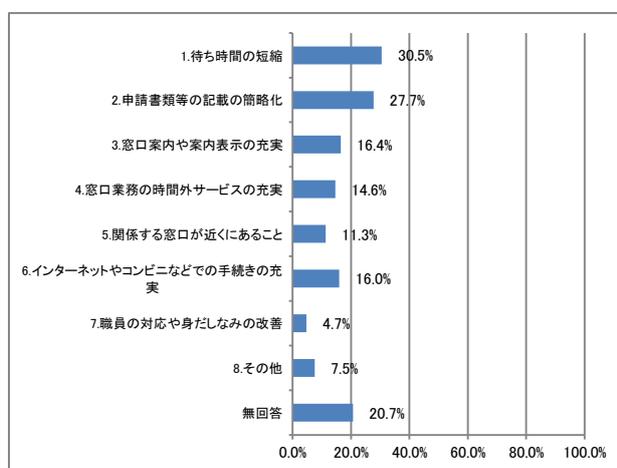
- ・性別で比較すると、男性は「待ち時間の短縮」、女性は「窓口業務の時間外サービスの充実」の回答数が最も多い。
- ・年齢別で比較すると20歳代・30歳代では「待ち時間の短縮」、40歳代では「窓口業務の時間外サービスの充実」、50歳代・60歳代では「申請書類等の記載の簡略化」70歳以上では「窓口案内や案内表示の充実」の比率が高い。

[表 16 性別 窓口サービスに期待すること]

Q7.窓口サービスに期待すること	Q1.性別				合計	
	1.男性		2.女性			
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
1.待ち時間の短縮	65	30.5	59	19.9	124	24.4
2.申請書類等の記載の簡略化	59	27.7	66	22.3	125	24.6
3.窓口案内や案内表示の充実	35	16.4	68	23.0	103	20.2
4.窓口業務の時間外サービスの充実	31	14.6	71	24.0	102	20.0
5.関係する窓口が近くにあること	24	11.3	52	17.6	76	14.9
6.インターネットやコンビニなどでの手続きの充実	34	16.0	44	14.9	78	15.3
7.職員の対応や身だしなみの改善	10	4.7	9	3.0	19	3.7
8.その他	16	7.5	17	5.7	33	6.5
無回答	44	20.7	58	19.6	102	20.0
回答数合計	318	-	444	-	762	-
回答者数(n)	213	-	296	-	509	-

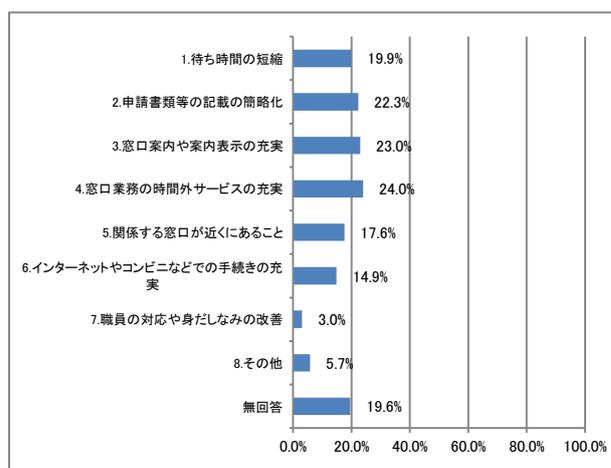
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 43 窓口サービスに期待すること (男性)]
(複数回答)



n=213

[図 44 窓口サービスに期待すること (女性)]
(複数回答)



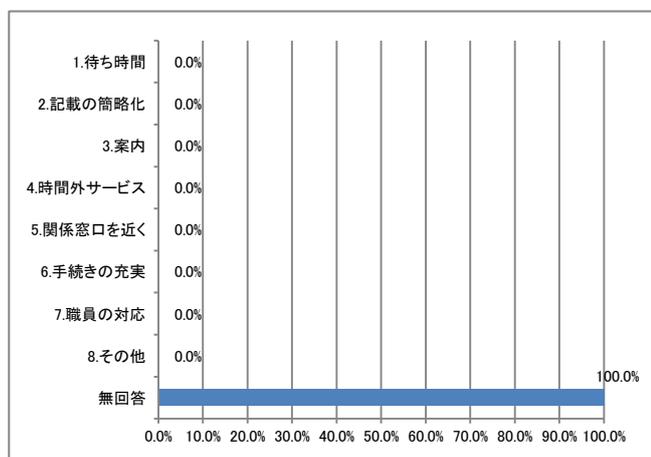
n=296

[表 17 年齢別 窓口サービスに期待すること]

Q7.窓口サービスに期待すること	Q2. 年齢														合計	
	1.10 歳代		2.20 歳代		3.30 歳代		4.40 歳代		5.50 歳代		6.60 歳代		7.70 歳以上			
	回 答 数	比 率 (%)														
1.待ち時間	-	0.0	22	34.4	29	28.2	21	24.7	16	19.0	29	24.6	7	13.2	124	24.4
2.記載の簡略化	-	0.0	6	9.4	26	25.2	20	23.5	26	31.0	37	31.4	10	18.9	125	24.6
3.案内	-	0.0	17	26.6	14	13.6	17	20.0	15	17.9	21	17.8	19	35.8	103	20.2
4.時間外サービス	-	0.0	10	15.6	21	20.4	23	27.1	22	26.2	22	18.6	4	7.5	102	20.0
5.関係窓口を近く	-	0.0	6	9.4	12	11.7	11	12.9	13	15.5	22	18.6	12	22.6	76	14.9
6.手続きの充実	-	0.0	7	10.9	24	23.3	19	22.4	17	20.2	10	8.5	1	1.9	78	15.3
7.職員の対応	-	0.0	3	4.7	4	3.9	-	0.0	3	3.6	7	5.9	2	3.8	19	3.7
8.その他	-	0.0	3	4.7	4	3.9	7	8.2	3	3.6	10	8.5	6	11.3	33	6.5
無回答	2	100.0	11	17.2	21	20.4	14	16.5	15	17.9	25	21.2	14	26.4	102	20.0
回答数合計	2	-	85	-	155	-	132	-	130	-	183	-	75	-	762	-
回答者数(n)	2	-	64	-	103	-	85	-	84	-	118	-	53	-	509	-

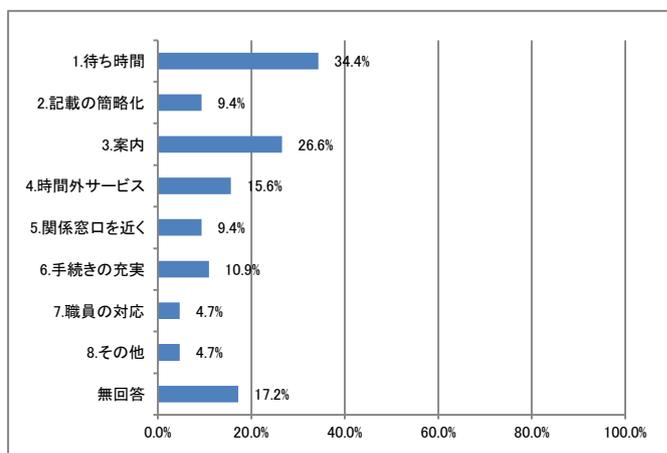
※比率は回答者数(n)に対する各項目の回答数のパーセンテージ

[図 45 窓口サービスに期待すること (10 歳代)]
(複数回答)



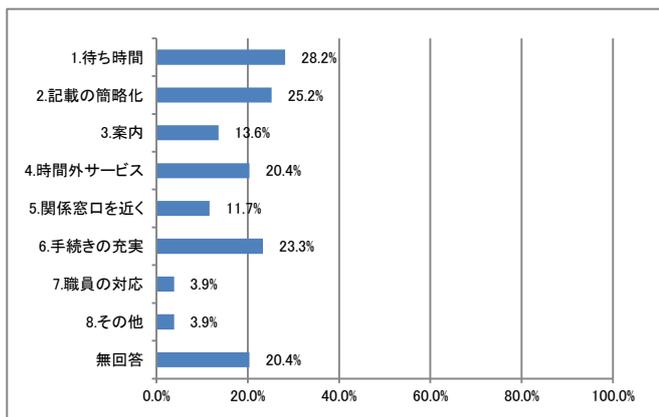
n=2

[図 46 窓口サービスに期待すること (20 歳代)]
(複数回答)



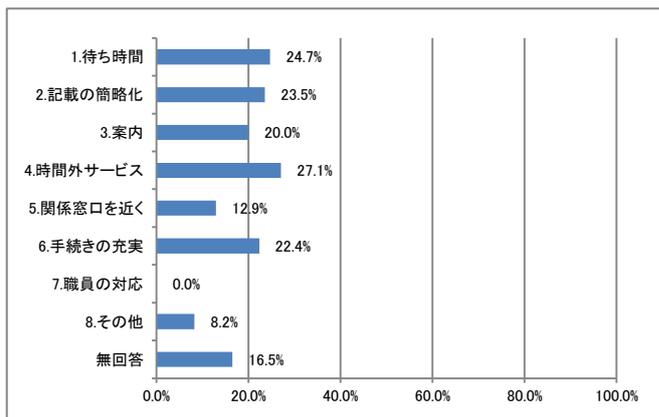
n=64

[図 47 窓口サービスに期待すること (30 歳代)]
(複数回答)



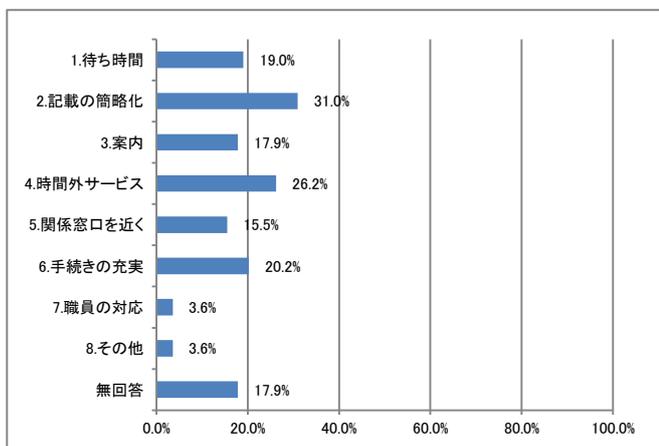
n=103

[図 48 窓口サービスに期待すること (40 歳代)]
(複数回答)



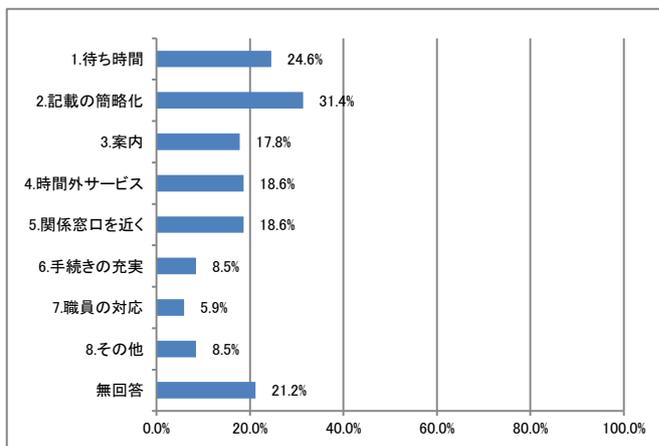
n=85

[図 49 窓口サービスに期待すること (50 歳代)]
(複数回答)



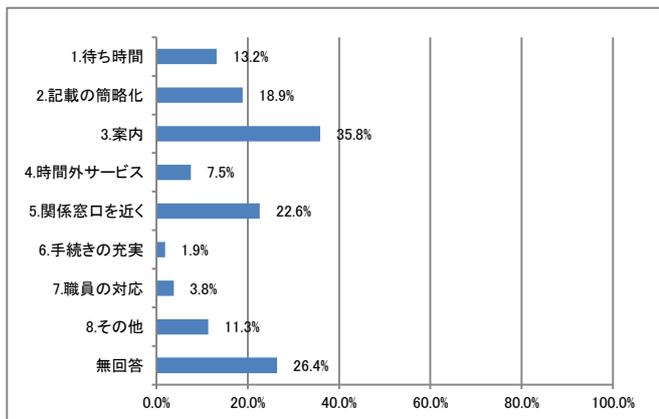
n=84

[図 50 窓口サービスに期待すること (60 歳代)]
(複数回答)



n=118

[図 51 窓口サービスに期待すること (70 歳以上)]
(複数回答)



n=53

(7) 各設問「その他」回答

Q4.～Q7.各設問「その他（ ）」の（ ）に記入があったものをまとめた。

[表 18 Q4. 来庁用件 「その他」 回答一覧]

Q4.来庁用件 「その他」
パスポート申請 (13 件)
交通災害共済の申請 (2 件)
広報を取りに来た
相談事
マイナンバー制度の件に関して
愛犬の登録
NHK受信料減免申請

[表 19 Q5. 現庁舎での不便など 「その他」 回答一覧]

Q5.現庁舎での不便など 「その他」
駐輪場が不足している、不便である (3 件)
平日しかやっていない、日曜にあいてない (2 件)
建物が分かれすぎていて面倒、食堂がない
視力が低い。文字を大きくして欲しい。黒字がみやすい
暑い
収入印紙を頂く購買部が遠いし、いちいち行かなければならない事
待合 (窓口) 用椅子は新品でなくても補修できれば
トイレがジェットタオル、センサー水道でない
灰皿がない
同じ市役所で手続きするのに書類を申請・発行してもらわないといけない
期日前投票の時、階段で待つことがあるので、もう少し投票スペースと待ち合い場所が広いと良い

[表 20 Q6. 市役所に望むスペース 「その他」 回答一覧]

Q6.市役所に望むスペース 「その他」
コンビニ (2 件)
コピー機 (2 件)
証明写真
各課の対応室
駐車場がもう少し広いと良い
1カ所の窓口で、複数の要件が済む様になればいい
エレベーター
母が高齢で一人で手続きに何カ所もいかなければならない時ボランティアのような方が母に付きそってもらえるとありがたい
北九州市のような子供を遊ばせる施設

[表 21 Q7. 窓口に期待するサービス 「その他」 回答一覧]

Q7.窓口に期待するサービス 「その他」
現状程度でよい (21 件)
とてもよい
証明書のコピー機は各階にあると便利
申請の際の必要物のアドバイス (事前)

(8) 自由回答

「Q8. その他、お気づきの点がありましたらご記入ください。」の主なものをまとめた。

[表 22 自由回答一覧]

アンケート 場所	Q1. 性別	Q2. 年齢	Q3. 交通手段	Q8.自由記入内容
4号館 1F	女性	30歳代	自家用車	タクシーの待機場とかあったら便利だと思う。食堂、コンビニなどいれてほしい。スタバが欲しい。
4号館 1F	男性	60歳代	自家用車	通路に立っていたら職員の方がすぐ見つけて対応してくださいました。
4号館 1F	男性	40歳代	自家用車	4月の異動時期 福岡市のように土日も住民票の異動ができるようにしてもらいたい
4号館 1F	女性	30歳代	自家用車	いつ来ても丁寧に教えてくださる方ばかりで感謝しております。
4号館 1F	女性	50歳代	自家用車	印紙を4号館で購入出来ればいいと思う。4号館にコピー機・銀行窓口をおいてほしい。窓口業務は1フロアですむようにしてほしい。宜しくお願い致します
4号館 1F	男性	40歳代	自家用車	住民票自動発行機みたいなのがあればいいかな！
4号館 1F	女性	50歳代	自家用車	久しぶりに来てみました。人数（職員）が減ったように思いました。気のせいでしょうか？
4号館 1F	女性	60歳代	自家用車	1Fは除く、2, 3Fは対応が悪い
4号館 2F	女性	40歳代	自家用車	職員の方に親切に対応していただきました。
4号館 2F	女性	40歳代	自家用車	新しい庁舎を・・・という情報を耳にすることが最近ありました。候補地もいくつかあるようですが、公会堂や商店街内の空き地に出来ると、便利で周辺の活気も出ると思います。
4号館 2F	女性	50歳代	自家用車	近頃、職員の方々の対応が大変でないで好感が持てます
4号館 2F	女性	70歳以上	その他	窓口サービスは大変よろしい。
4号館 2F	男性	70歳以上	自家用車	外庭のバス停や玄関を含み、雑草がたくさん茂っていて見苦しい。草とりをしっかりと・・・。
4号館 2F	男性	40歳代	自家用車	駐車場を一定時間を過ぎた場合の有料化
1号館	女性	30歳代	自家用車	他の市では、支所で手続きがすむ事があったので対応してほしいと思います
1号館	男性	30歳代	自転車	職員さんの対応がよく、説明も分かりやすかったです
1号館	女性	30歳代	自転車	食堂やスタバがあったら助かります。タクシーを待つ時にイスなど座って待てたら助かります。
4号館 2F	女性	50歳代	自家用車	文化福祉センターを利用していますが、建物が古いのは仕方ないですが、メンテナンスが気になります。例えばブラインドや、空部屋の管理等リニューアルは難しいのでしょうか
4号館 1F	女性	60歳代	自家用車	・4号館にコピー機の設置を ・収入印紙、県証紙の販売を ・授乳室の設置を ・喫煙室は外に設置して欲しい（臭いが漏れる）
4号館 1F	男性	70歳以上	自家用車	牟礼・国衙方面からの市役所行バスの便がわるい、利便性に劣る
4号館 1F	女性	70歳以上	自家用車	尋ねた場合親切に対応してもらっています

Q5. 市役所に来られて、困ったことや不便に感じたことはありますか？

(あてはまるもの3つまで)

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. 目的の場所がわかりにくい | 2. 1か所で用事が済まない |
| 3. 高齢者・体が不自由な方などへの配慮が不足している | 4. 乳幼児等への配慮が不足している |
| 5. エレベーターがない | 6. トイレが狭い・わかりにくい |
| 7. 駐車場が不足している | 8. 待合スペースがない・狭い |
| 9. 通路や階段が狭い | 10. 庁舎内が暗い |
| 11. 特になし | |
| 12. その他 | |
- ()

Q6. 市役所であれば良いと思うスペースなどはありますか？ (あてはまるもの3つまで)

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. 市民が利用できるスペース(会議室、イベント会場など) | 2. 美術品などの展示スペース |
| 3. 子ども連れに配慮した待合スペース | 4. 銀行・郵便局など |
| 5. 売店、レストラン、喫茶店など | 6. 行政や観光などの情報コーナー |
| 7. 誰でも気軽に立ち寄れる憩いのスペース | 8. 特になし(現状程度でよい) |
| 9. その他 | |
- ()

Q7. 窓口サービスに期待することは何ですか？ (あてはまるもの3つまで)

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1. 待ち時間の短縮 | 2. 申請書類等の記載の簡略化 |
| 3. 窓口案内や案内表示の充実 | 4. 窓口業務の時間外サービスの充実 |
| 5. 関係する窓口が近くにあること | 6. インターネットやコンビニなどでの手続きの充実 |
| 7. 職員の対応や身だしなみの改善 | |
| 8. その他 | |
- ()

Q8. その他、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました

【担当課】 防府市総務部庁舎建設室(1号館2階)

TEL:0835-25-2528

